

LAYANAN *LIVE CHAT* BPS PROVINSI

BLOK I KETERANGAN RESPONDEN

No	Item Pernyataan	Konsep Definisi	Pilihan Jawaban
1	Nama Lengkap		Sesuai dengan jawaban responden
2	Tanggal lahir		Sesuai dengan jawaban responden
3	Jenis Kelamin		1. Laki-laki 2. Perempuan
4	Provinsi (saat menggunakan pelayanan pada tahun 2020)	Provinsi yang diisikan adalah provinsi domisili tempat tinggal pada saat responden menggunakan layanan <i>online</i> pada tahun 2020. Jika responden berasal dari luar negeri maka pilih jawaban "Luar Negeri".	Seluruh Provinsi di Indonesia Tambah lainnya. 00. Luar Negeri (.....)
5	Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan (saat menggunakan pelayanan pada tahun 2020)	Pendidikan tertinggi yang ditamatkan adalah tingkat pendidikan yang dicapai seseorang setelah mengikuti pelajaran pada kelas tertinggi sesuai tingkatan sekolah dengan mendapatkan tanda tamat sekolah (ijazah). Pendidikan tertinggi yang ditamatkan pada kuesioner tersebut adalah pendidikan tertinggi yang ditamatkan pada saat responden menggunakan layanan <i>online</i> pada tahun 2020	1. ≤ SLTA/Sederajat 2. D1/D2/D3 3. D4/S1 4. S2 5. S3
7	Pekerjaan Utama	Pekerjaan utama adalah pekerjaan/profesi responden pada saat menggunakan layanan <i>Live Chat</i>	1. Pelajar/Mahasiswa 2. Peneliti/Dosen 3. PNS/TNI/Polri 4. Pegawai BUMN/D 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Lainnya (.....)
8	Tujuan penggunaan fitur <i>Live Chat</i> BPS Provinsi*	Pilih 1-6 jika tujuan penggunaan fitur <i>Live Chat</i> BPS Provinsi sebagai konsultasi mengenai layanan Unit BPS Provinsi. Pilih 7 jika tujuan penggunaan fitur <i>Live Chat</i> BPS Provinsi selain untuk konsultasi mengenai layanan Unit BPS Provinsi	1. Pustaka Cetak 2. Pustaka digital 3. Penjualan Publikasi 4. Data mikro 5. Konsultasi data statistik 6. Rekomendasi kegiatan statistik 7. Lainnya (.....)

BLOK II KEPUASAN LAYANAN

No	Item Pernyataan	Konsep dan Definisi Item Pernyataan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Aplikasi pelayanan <i>live chat</i> mudah diakses dan digunakan.	Aplikasi pelayanan <i>live chat</i> mudah diakses dan digunakan oleh responden. Bagaimana persepsi responden terhadap aplikasi pelayanan, apakah mudah diakses dan digunakan atau tidak .	1. Sangat Tidak Penting 2. Tidak Penting 3. Penting	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas

			4. Sangat Penting	4. Sangat Puas
2	Fitur yang disediakan pada aplikasi pelayanan <i>online</i> sesuai dengan kebutuhan.	Fitur yang ada di laman aplikasi pelayanan <i>online</i> sesuai dengan kebutuhan. Fitur merupakan segala sesuatu yang ada di laman aplikasi pelayanan <i>online</i> . Bagaimana persepsi responden terhadap fitur yang disediakan, apakah sesuai kebutuhan atau tidak.	1. Sangat Tidak Penting 2. Tidak Penting 3. Penting 4. Sangat Penting	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
3	Fitur yang disediakan pada aplikasi pelayanan <i>online</i> lengkap dan beragam.	Fitur yang ada di laman aplikasi pelayanan <i>online</i> lengkap. Fitur merupakan segala sesuatu yang ada di laman aplikasi pelayanan <i>online</i> , kecuali produk. Bagaimana persepsi responden terhadap kelengkapan fitur yang disediakan, apakah lengkap dan beragam atau tidak.	1. Sangat Tidak Penting 2. Tidak Penting 3. Penting 4. Sangat Penting	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
4	Aplikasi pelayanan <i>online</i> merespons dengan baik.	Fitur-fitur yang ada pada aplikasi pelayanan <i>online</i> tersebut berfungsi dengan baik. Sebagai contoh ada suatu menu di aplikasi, jika diklik maka akan muncul laman sesuai dengan judul menu tersebut (tidak keluar <i>error</i>).	1. Sangat Tidak Penting 2. Tidak Penting 3. Penting 4. Sangat Penting	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
5	Petugas merespons permintaan dengan cepat.	Petugas pelayanan merespons permintaan responden dengan cepat. Bagaimana persepsi responden terhadap respons yang diberikan petugas, apakah cepat atau tidak	1. Sangat Tidak Penting 2. Tidak Penting 3. Penting 4. Sangat Penting	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
6	Petugas mampu menjawab pertanyaan yang diajukan dengan jelas.	Petugas memiliki pengetahuan yang memadai dan kompeten dalam memberikan penjelasan atas pertanyaan yang diajukan.	1. Sangat Tidak Penting 2. Tidak Penting 3. Penting 4. Sangat Penting	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
7	Petugas mampu memenuhi permintaan yang diajukan.	Petugas mampu memenuhi permintaan pelanggan tentang produk-produk layanan BPS.	1. Sangat Tidak Penting 2. Tidak Penting 3. Penting 4. Sangat Penting	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
8	Waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.	Waktu pelayanan adalah jangka/rentang waktu yang ditetapkan untuk melakukan pelayanan selama satu hari kerja.	1. Sangat Tidak Penting 2. Tidak Penting 3. Penting 4. Sangat Penting	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
9	Konten dalam aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memenuhi kebutuhan.	Konten pada aplikasi pelayanan <i>online</i> menyajikan informasi yang jelas dan lengkap. Konten aplikasi pelayanan <i>online</i> BPS dapat berupa data, publikasi, serta produk-produk BPS lainnya, termasuk informasi yang diberikan petugas.	1. Sangat Tidak Penting 2. Tidak Penting 3. Penting 4. Sangat Penting	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
10	Prosedur/alur pelayanan melalui aplikasi pelayanan <i>online</i> yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan.	Pelayanan melalui aplikasi pelayanan <i>online</i> mudah diselesaikan, dan tidak berbelit-belit.	1. Sangat Tidak Penting 2. Tidak Penting 3. Penting 4. Sangat Penting	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
11	Pelayanan dilaksanakan secara transparan dan akuntabel.	Proses pelayanan bersifat terbuka, dapat diketahui dengan mudah oleh konsumen dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.	1. Sangat Tidak Penting 2. Tidak Penting	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas

			3. Penting 4. Sangat Penting	3. Puas 4. Sangat Puas
12	BPS tidak menyalahgunakan informasi pribadi yang diberikan.	BPS menjamin keamanan informasi pribadi pengguna layanan <i>online</i> . Informasi responden mencakup nama, email, nomor telepon, dan informasi pribadi lain yang digunakan untuk keperluan pelayanan.	1. Sangat Tidak Penting 2. Tidak Penting 3. Penting 4. Sangat Penting	1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Puas 4. Sangat Puas

BLOK III CATATAN

<p>Blok IV : Catatan Tuliskan kritik/saran terhadap data dan layanan data yang disediakan oleh BPS Provinsi</p>

1. Nomor *WhatsApp* :

Disertai dengan kode negara. Contoh : **62878383737994**

Nomor *WhatsApp* yang diisikan akan digunakan untuk menghubungi Anda kembali jika terdapat isian jawaban yang tidak wajar karena kesalahan pengisian. Informasi nomor *WhatsApp* tersebut terjamin kerahasiaannya dan tidak akan disalahgunakan. Harap isikan nomor HP aktif jika Anda tidak mempunyai nomor *WhatsApp*.